

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan pengumpulan data menurut para responden, didapatkan bahwa ada beberapa atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana terdapat 6 atribut yang berada di Kuadran A (Prioritas Utama), yaitu: kelengkapan produk yang dijual, karyawan mampu memberikan pelayanan, karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen mencari produk, Pelayan kasir yang cepat, terutama jika pelanggan terlalu banyak, produk terjamin kualitasnya dan jaminan penggantian produk jika ditemukan produk cacat/rusak.
2. Pada proses identifikasi, terdapat 11 respon teknis, artinya terdapat 11 perbaikan yang harus dilakukan oleh Kopma UNY Core. Atribut itu antara lain adalah Pendataan dan penataan produk, karyawan selalu menanyakan kembali barang-barang yang dibeli pelanggan, melakukan Evaluasi SOP, training karyawan, penambahan alat penjualan pulsa elektronik langsung, kewajiban setiap karyawan untuk membantu pelanggan, penambahan jenis produk yang dijual,

memperbaiki kecepatan transaksi pembayaran, karyawan yang ramah, penambahan jumlah kasir dan perbanyak keranjang/ trolley.

3. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode QFD yang dituangkan dalam matriks *House of Quality* (HoQ), diketahui bahwa atribut *voice of customer* yang perlu diprioritaskan adalah produk yang dijual lengkap dengan normalisasi bobot sebesar 22%. Sedangkan respon teknis yang diprioritaskan adalah pendataan dan penataan produk.

B. Saran

Kopma UNY Core sebaiknya selalu meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus demi memenuhi kebutuhan serta keinginan para pembeli. Pemenuhan tersebut dapat terlaksana, apabila pihak Kopma UNY Core secara bertahap bersedia memperbaiki atribut- atribut *Voice of customer* dan menjalankan respon teknis, mulai dari melakukan pendataan dan penataan produk. Kopma UNY Core memasang CCTV, agar keamanan berbelanja pengunjung lebih terjamin. Dengan pengadaan CCTV juga dapat menambah keamanan dalam operasional Kopma UNY Core.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti dalam proses meneliti tentang pelayanan jasa ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, peneliti mengharapkan di penelitian selanjutnya ada perbaikan atau penyempurnaan dari penelitian ini. Keterbatasan peneliti adalah peneliti hanya meneliti satu obyek sehingga tidak ada perbandingan dengan obyek sejenis.